

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan studi kasus (obyek), dengan melihat suatu kejadian, mengumpulkan data, dan menganalisa informasi untuk mengetahui hasilnya. pada proses ini, kuisioner digunakan untuk menentukan tingkat kematangan dengan mengumpulkan data angka.

3.2 Tahapan penelitian

Pada penelitian ini penulis melakukan beberapa tahapan dalam melakukan penelitian evaluasi tingkat kematangan manajemen layanan sistem informasi menggunakan domain service ITIL V3.



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

3.3 Tahapan perencanaan

3.3.1 Menentukan Objek dan Subjek penelitian

Penelitian ini difokuskan pada aspek layanan teknologi informasi pada sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). objek penelitian ini adalah kinerja layanan SIMRS yang diterapkan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno. Untuk memahami sejauh mana sistem informasi tersebut mampu mendukung kelancaran proses operasional di rumah sakit. selain itu untuk mengetahui bagaimana upaya pengelolaan layanan yang dilakukan agar dapat menciptakan kinerja layanan yang optimal dan memberikan manfaat nyata bagi operasional rumah sakit.

3.3.2 Pemetaan RACI Chart

Dalam menentukan Informan dalam penelitian ini penulis melakukan pemetaan dan telah didapatkan 3 informan yaitu Manajemen Rumah sakit, Kepala IT, Staff IT. pemetaan digunakan untuk mendefinisikan tanggung jawab dan keterlibatan setiap pihak dalam proses layanan TI. Pemetaan dilakukan agar data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi sebenarnya secara akurat, pemetaan peran dan tanggung jawab dilakukan untuk memastikan peran dalam setiap sub domain service operation dapat teridentifikasi secara jelas.

3.4 Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan 4 macam yaitu :

1. Studi Literatur

Pengumpulan data dengan mencari teori yang relevan dengan penelitian sebelumnya. data yang diperoleh berdasarkan buku, jurnal, dan sumber bacaan. referensi terkait dengan kerangka kerja information Technology Infrastructure Library yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati bagaimana pengguna SIMRS berinteraksi dengan SIMRS. observasi dilakukan sebagai bukti untuk mendukung wawancara dan kuesioner.

3. Wawancara

Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi secara detail untuk memperkuat hasil kuesioner, wawancara dilakukan dengan

memberikan pertanyaan seputar pertanyaan yang ada pada kuesioner dengan tujuan untuk menguatkan jawaban kuesioner dan mengetahui informasi layanan SIMRS.

4. Kuisoner

Pengumpulan data menggunakan kuisoner digunakan sebagai instrumen untuk mengukur tingkat kematangan manajemen layanan yang mengacu pada model maturity model ITIL V3 domain service operation. Instrumen kuesioner ang digunakan alam penelitian ini diadaptasi dari penelitian terdahulu yang mengacu pada kerangka kerja ITIL V3 dan telah disusun berdasarkan assessment yang didapat dari UCISA (Universitas and Collages Information System Association) yang merupakan satu univrsitas sistem informasi yang berasal dari inggris. Indikator yang ditanyakan menggunakan skala 0 (belum diterapkan) sampai 5 (sudah optimal).

3.5 Analisa dan Pengolahan Data

3.5.1 Maturity level ITIL

Pendekatan ini dilakukan dengan menilai setiap proses dalam Service Operation berdasarkan lima sub-domain, yaitu Event Management, Incident Management, Request Fulfillment, Problem Management, dan Access Management. Hasil dari penilaian tersebut digunakan untuk menentukan nilai kematangan dari manajemen layanan. data diperoleh dari hasil kuisoner yang diberikan kepada responden kemudian diolah dengan menghitung rata rata dari setiap proses, perhitungan rata rata dilakukan dengan menjumlahkan total nilai dari setiap pertanyaan dibagi dengan jumlah responden. hasil yang diperoleh dijadikan sebagai nilai kematangan, kemudian hasil kematangan dimasukan dalam kategori kematangan yang sudah ditentukan.

3.5.2 Analisa Kesenjangan

Analisis kesenjangan (gap analysis) bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan antara kondisi aktual di lapangan dengan kondisi ideal. analisis kesenjangan dilakukan untuk menilai sejauh mana tingkat implementasi proses manajemen layanan SIMRS telah sesuai dengan praktik terbaik yang ditetapkan dalam kerangka kerja ITIL versi 3, khususnya pada domain Service Operation.

Proses analisis dilakukan dengan cara membandingkan hasil penilaian tingkat kematangan (current maturity level) yang diperoleh dari kuesioner, wawancara, dan observasi, dengan nilai ideal atau nilai harapan yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti. Dengan adanya analisis kesenjangan ini, pihak rumah sakit dapat lebih fokus dalam merancang strategi peningkatan yang tepat sasaran dan sesuai prioritas, demi mewujudkan sistem informasi yang lebih optimal, efisien, dan mendukung pelayanan kesehatan secara menyeluruh.